

Guia: Como usar o código PIN?

Escopo e Público

- **Aplica-se a:** Solicitações de suporte via Whatsapp, Telefone e Chat Online
 - **Não cobre:** Solicitações via Email (ticket)
 - **Público-alvo:** Clientes
-

Contexto

A fim de melhorar os processos de segurança nos atendimentos, foi adotado a prática de usar o número PIN para validar seguramente que o cliente que solicitou o nosso auxílio é realmente quem diz ser, autenticando-o no fluxo de atendimento.

Objetivo

Aumentar a segurança do atendimento, para os dois lados da conversa.

Pré-requisitos

- Ter acesso à área do cliente
-

Passos

Passo 1 - Acessar a área do cliente

[Clique aqui](#) para acessar a tela de login para se autenticar no nosso sistema

Passo 2 - Localizar bloco do número de PIN

Logo na tela inicial da área do cliente, você vai se deparar com o bloco de PIN

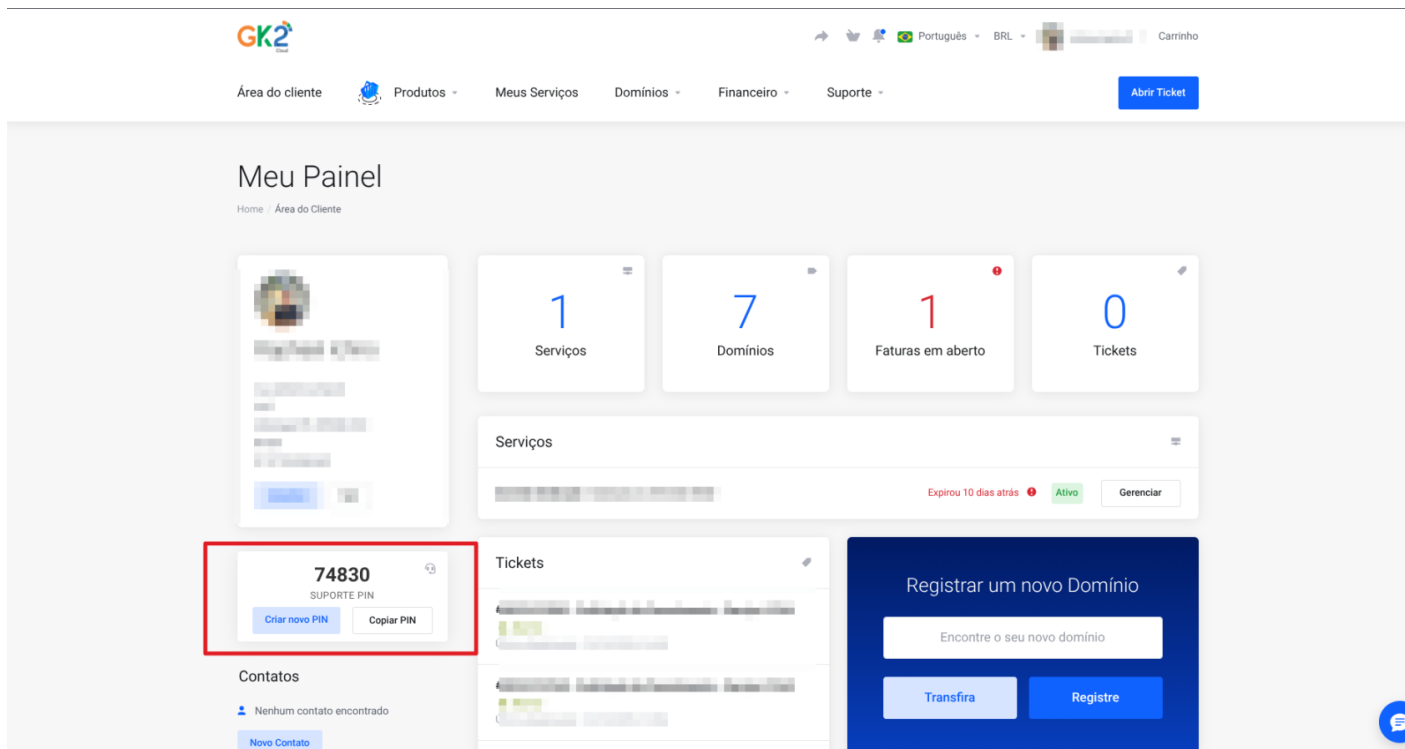


Figura 1 - Bloco de PIN

Passo 3 - Criar novo PIN

No bloco do PIN, o botão "Criar novo PIN" tem como finalidade gerar outro código PIN. Atente-se que apenas o PIN atual é o válido, ou seja, se você gerou um PIN, o anterior ao PIN atual vai deixar de ser válido.

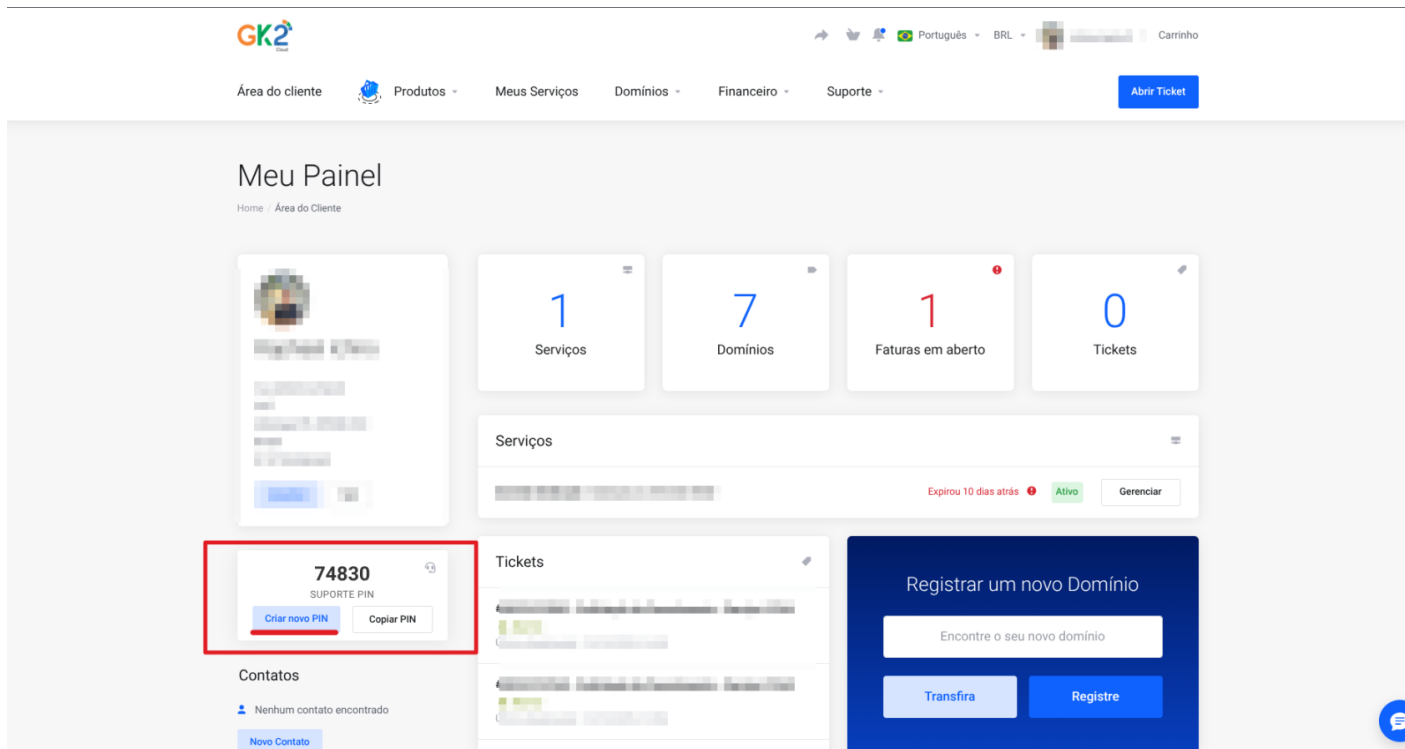


Figura 2 - Criar novo PIN

Passo 4 - Copiar PIN

No bloco do PIN, o botão "Copiar PIN" tem como copiar o PIN atual.

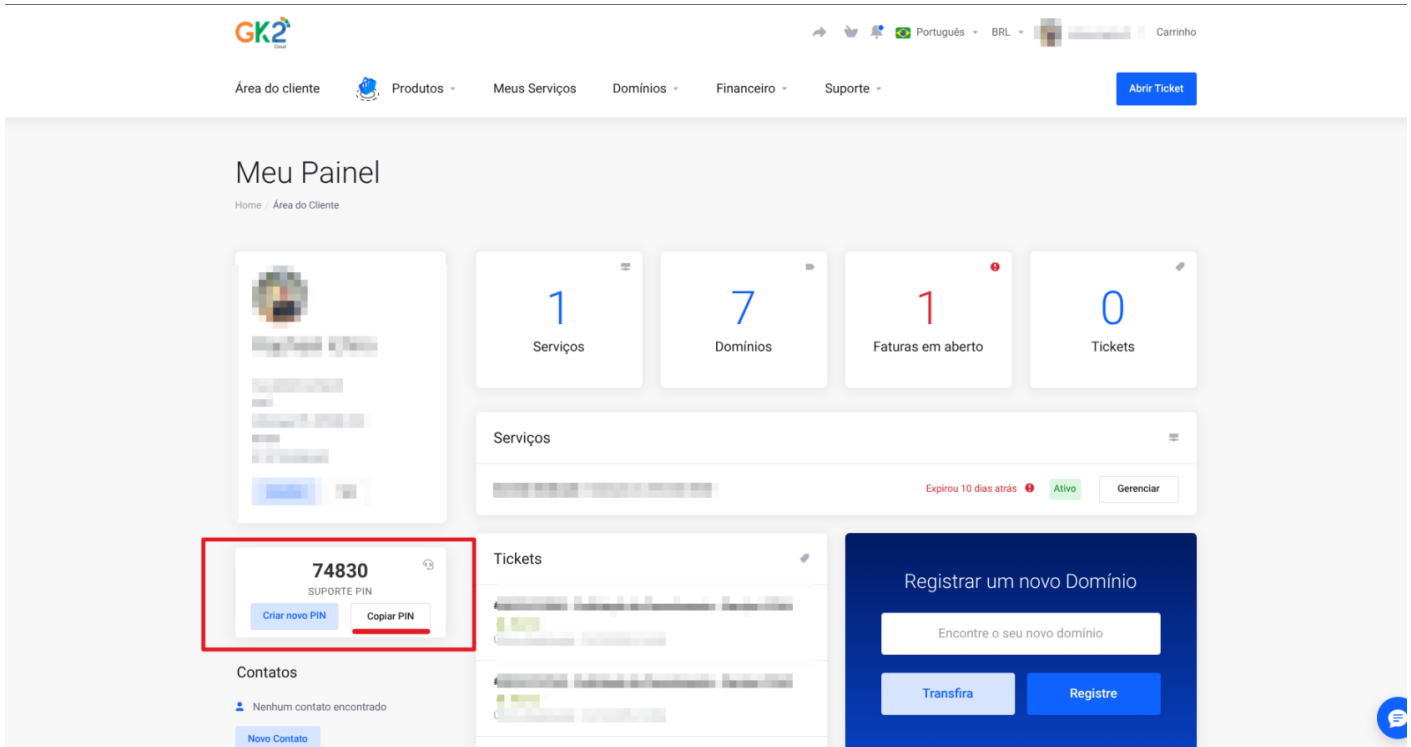


Figura 3 - Copiar PIN

Passo 4 - Informar o PIN para o/a atendente

Com o número do PIN em mãos, informe ao/à atendente para esse validar e continuar com o atendimento de forma segura.

Dicas

- A cada 8 horas o seu PIN expira, então sempre informe o/a atendente o PIN mais recente que tiver
- A cada PIN validado pelo suporte, esse PIN passa a ser inválido nas requisições posteriores, então sempre informe o PIN mais recente, gerando-o ou depois de 8 horas
- Em outras telas da área do cliente vão possuir o bloco de número de PIN também, como a **tela de detalhe do serviço, tela de detalhe do domínio, tela de faturas, tela de abertura de ticket, tela de orçamentos....** Então você pode acessar o PIN em outras telas além da tela inicial da área do cliente

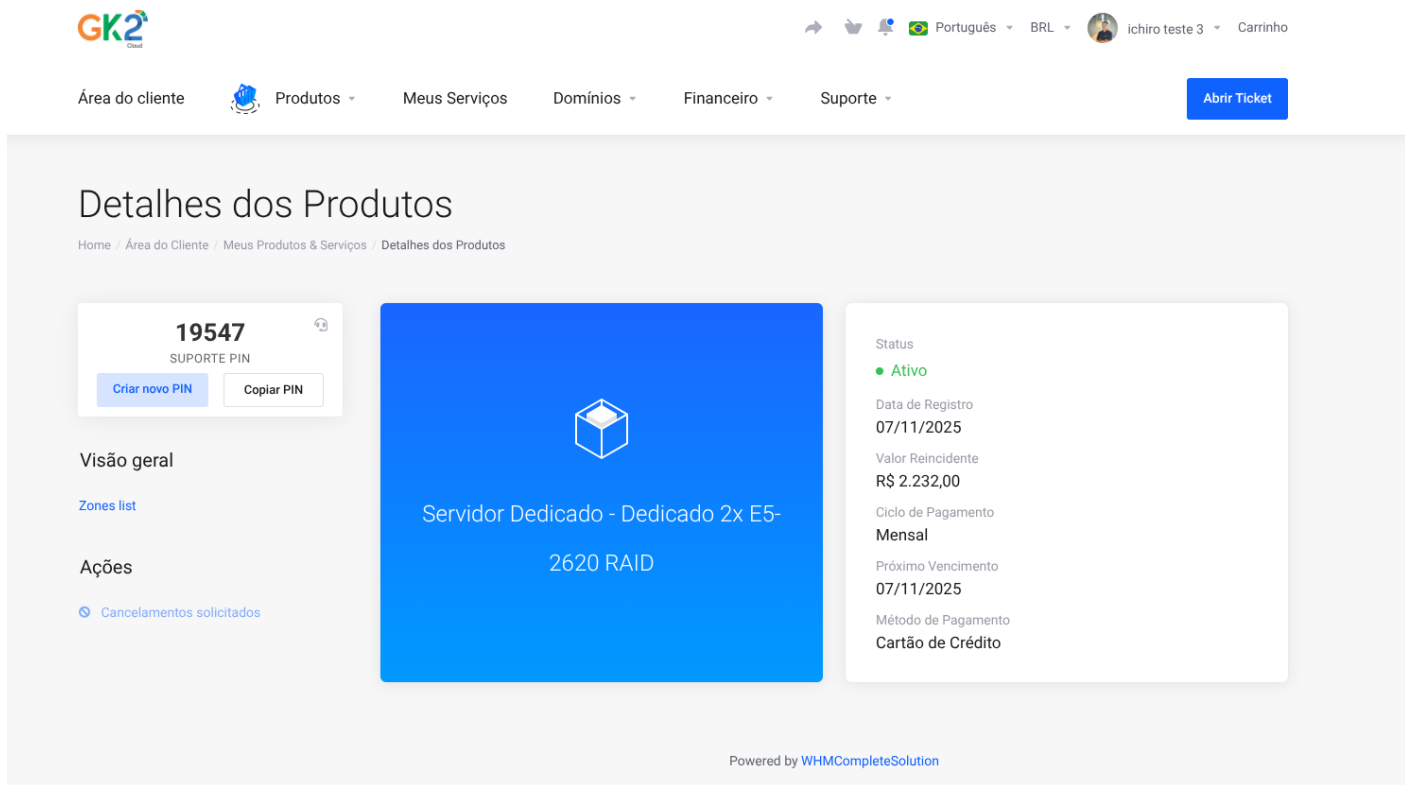


Figura 4 - Tela detalhe do serviço

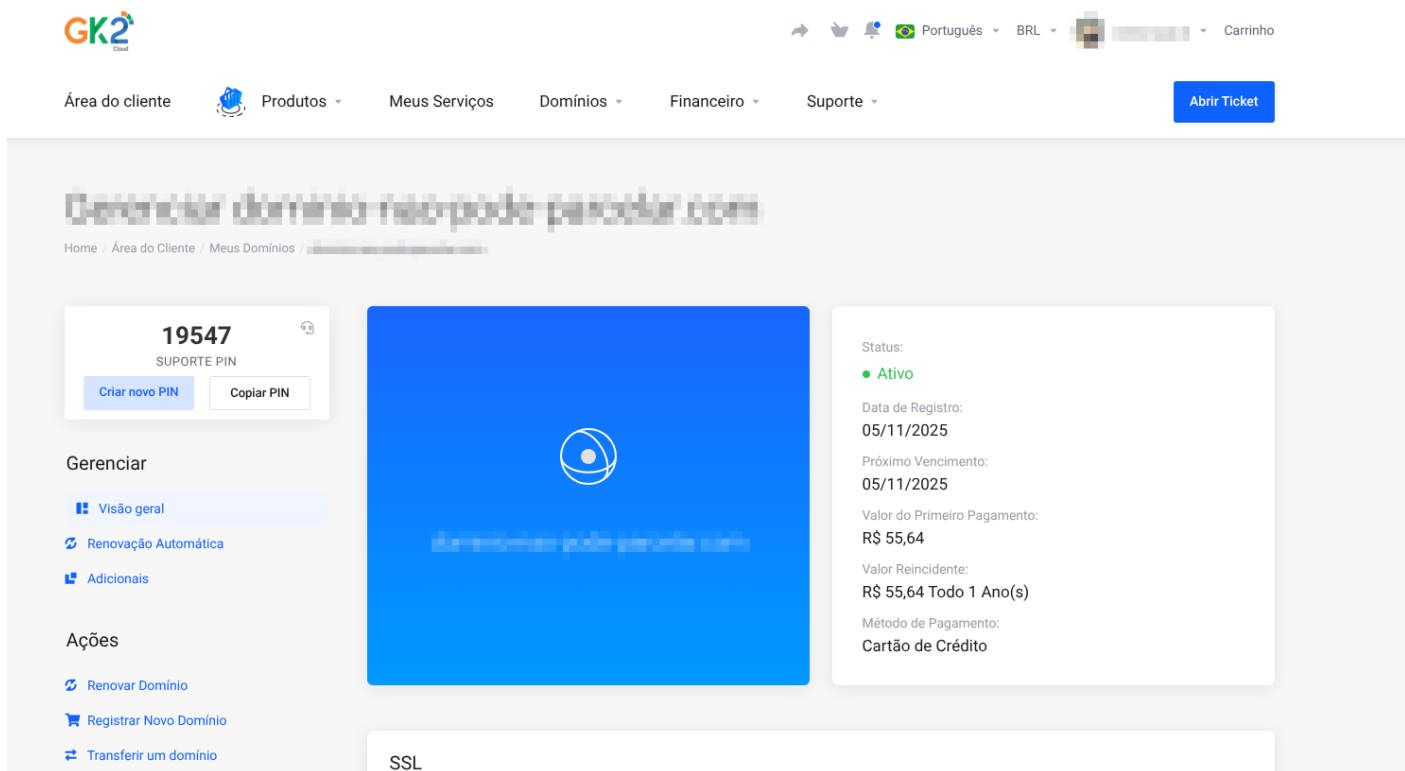


Figura 5 - Tela detalhe do domínio

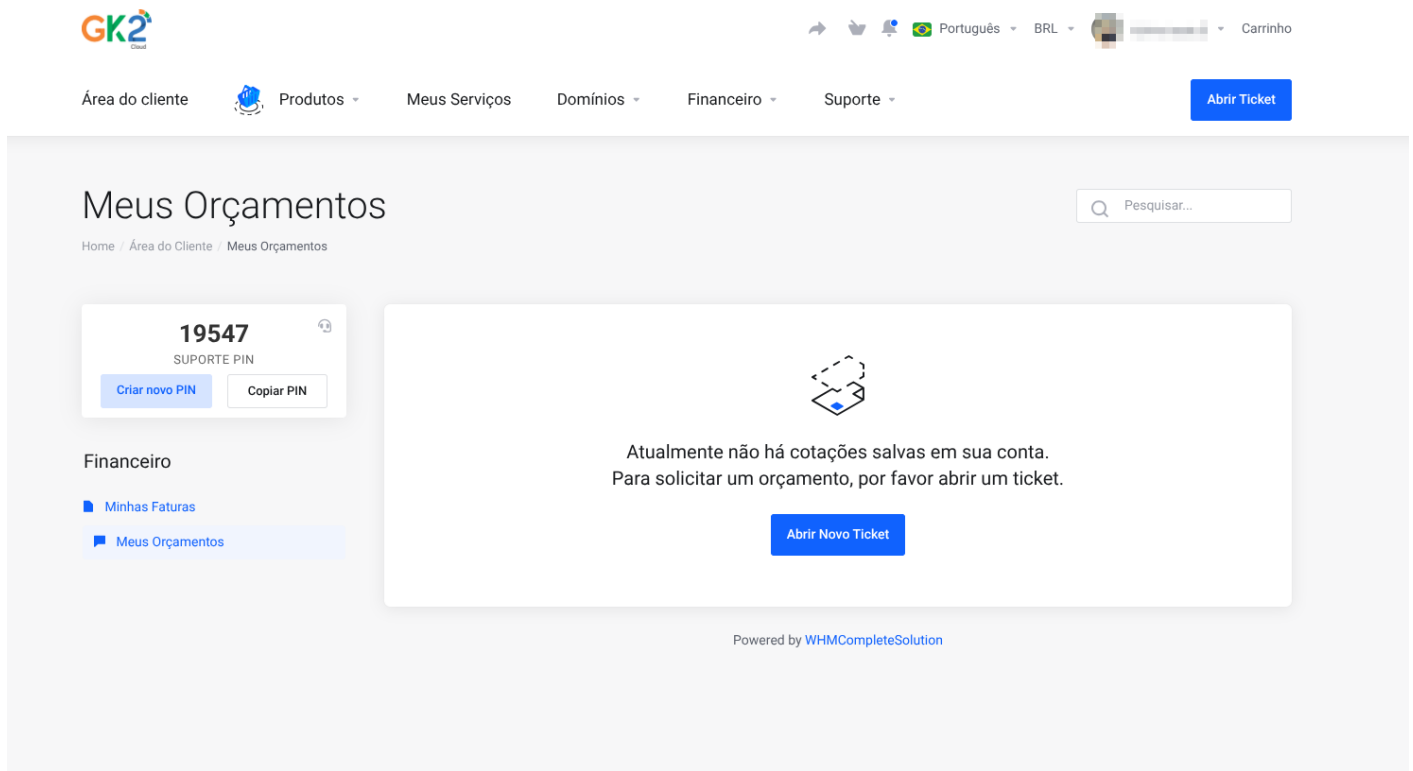


Figura 9 - Tela de orçamentos

Problema/Solução

Problema	Solução
PIN Expirado	Gerar outro PIN

FAQ (Perguntas frequentes)

Posso usar o PIN para acessar minha área do cliente
Não! Para acessar sua área do cliente você teria que realizar o login com suas credenciais. Não lembra do seu acesso? Clique aqui para aprender a recuperar seu login

Contatos de suporte

- GK2.CLOUD Whatsapp — [Clique aqui](#) para conversar via Whatsapp

Controle de Mudanças

Informações de controle de versão
• Última revisão 17-11-2025 • Próxima revisão 17-02-2025 • Autor Raphael • Revisor Anderson • Versão 1.0

Revision #8
Created 2025-11-17 16:39:24 UTC by Raphael Ichiro
Updated 2025-12-02 19:07:56 UTC by Raphael Ichiro